

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi seharusnya memudahkan masyarakat dalam mengakses, menggunakan, dan mengevaluasi informasi di tengah suatu fenomena yang disebut ledakan informasi, khususnya informasi dalam bentuk elektronik. Solusi dari informasi tersebut adalah penyediaan informasi yang benar dan akurat.

Komunikasi merupakan inti kerja praktisi public relations (PR), pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Komunikasi yang harmonis membantu menyelaraskan konsep, ide dan sikap semua individu di dalam sebuah organisasi. Untuk ranah publik, komunikasi yang baik membantu organisasi menerapkan kebijakan dan tentu melayani kebutuhan khalayaknya. Oleh sebab itu, di dalam komunikasi yang terbina dengan baik tersirat sikap organisasi yang menghargai dan menghormati semua insan yang terlibat dalam program kerjanya.

Strategi merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup dari suatu perusahaan ataupun organisasi untuk mencapai sasaran atau tujuan yang efektif dan efisien, perusahaan atau organisasi harus bisa menghadapi setiap masalah-masalah atau hambatan yang datang dari dalam maupun dari luar. Humas atau Public relations dituntut untuk memiliki strategi yang kreatif agar dapat menghadapi segala permasalahan yang terdapat dalam perusahaan atau organisasinya.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam bidang informasi, tugas ini biasanya diserahkan kepada humas. Humas sebagai fungsi manajemen yang berupaya mengevaluasi tindakan publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur atas individu atau organisasi dalam kaitannya dengan kepentingan publik, dan melancarkan sebuah tindakan atau program agar dapat memperoleh pemahaman dan penerimaan dari publik. Suratman (2017:9)

Menurut Widya dan Rama (2006) Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan public yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan, pelayanan dalam bentuk jasa, infrastruktur dan pelayanan akan jaminan keselamatan hukum. Di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa, “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Thamrin, 2013:112). Dapat dilihat bahwa dasar hukum ini menjadi landasan para instansi pemerintahan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang maka dibuat surat keputusan Bupati Nomor 902/Kep.250-Huk/2018 tentang Pembentukan Tim koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) Kabupaten Tangerang. Terbentuknya tim koordinasi pengelolaan pengaduan sebagai penampung dan penyalur aspirasi permasalahan masyarakat atas dasar Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik.

Masyarakat wilayah Kabupaten Tangerang dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, pertanyaan, informasi, maupun usul atau saran melalui media sosial salah satunya melalui kanal pengaduan yaitu website Lapor, dalam hal penanganan pengaduan ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang sebagai admin utama atau admin daerah wilayah kabupaten tangerang yang menampung semua pengaduan maupun aspirasi dari masyarakat

Dinas Komunikasi dan Informatika, bertujuan memberikan pelayanan terbaik, sehingga masyarakat dapat menyampaikan berbagai hal yang menjadi kebutuhanyang kian meningkat. Dengan berlakunya Undang-undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan meningkatnya rasa hak untuk tahu (right to know), masyarakat berharap pemerintah sebagai pihak yang mendapat kepercayaan rakyat untuk mengelola negara lebih terbuka dalam memberikan informasi. Disinilah peran praktisi humas sangat diperlukan keberadaannya.

Setelah peneliti melakukan pra observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Tangerang, Saat ini website Lapor Pemerintah Kabupaten Tangerang sudah terhubung dengan 62 OPD. Kebanyakan permasalahan yang dilaporkan adalah terkait Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mayoritas terkait KTP-el, kemudian Dinas Perhubungan mayoritas terkait penertiban jam operasional truk, lalu Dinas Lingkungan Hidup yang mayoritas melaporkan terkait limbah B3 (Bahan Berbahaya dan Beracun), Dinas Bina Marga dan SDA mayoritas terkait jalan rusak di Kabupaten Tangerang, dan yang terakhir ada Dinas Kesehatan mayoritas terkait pelayanan kesehatan seperti puskesmas.

Berdasarkan hasil observasi di atas. Maka dari itu peneliti tertarik mengambil judul penelitian ini “Strategi Humas Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Kabupaten Tangerang Pada Website Lapor.go.id”.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan yang telah diuraikan, maka perlu diadakan pembatasan masalah, dimaksudkan untuk memperjelas permasalahan yang diteliti terfokus dan mendalam, mengingat luasnya permasalahan yang ada. Penelitian ini memfokuskan pada “Strategi Humas Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Kabupaten Tangerang Pada Website Lapor.go.id”.

Pertanyaan yang akan dijawab melalui penelitian ini, adalah:

1. Bagaimana strategi humas dalam menangani pengaduan masyarakat Kabupaten Tangerang pada Website Lapor.go.id ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui strategi humas dalam menangani pengaduan masyarakat Kabupaten Tangerang pada Website Lapor.go.id

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoretis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pendidikan dan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang kehumasan.
2. Dapat digunakan sebagai bahan acuan dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan pertimbangan humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Tangerang pada *website* Lapor.go.id, dan juga menjadi bahan acuan dalam menyusun rencana di masa yang akan mendatang.